

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN JEMAAH UMRAH
DI PT. FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1**

Oleh :

Elistia

19102040040

Dosen Pembimbing:

Drs. M. Rosvid Ridla, M.Si.

19670104 199303 1 003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-702/Un.02/DD/PP.00.9/05/2023

Tugas Akhir dengan judul : IMPLEMENTASI TOTAL QUALITY MANAGEMENT DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN JEMAAH UMRAH DI PT. FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ELISTIA
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040040
Telah diujikan pada : Kamis, 30 Maret 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6454863af6e1e



Penguji I

Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 643601192137a



Penguji II

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 642586d1fec9



Yogyakarta, 30 Maret 2023

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64589c7855085



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: JL. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230,
Email: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Elistia
NIM : 19102040040
Judul Skripsi : Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu Program Studi Manajemen Dakwah.

Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 20 Maret 2023

Menyetujui

Ketua Prodi Manajemen Dakwah

H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si

NIP: 19690227 2000312 001

Dosen Pembimbing

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si

NIP: 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elistia
NIM : 19102040040
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak banar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 Maret 2023

Yang menyatakan


Elistia
NIM. 19102040040

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada:

Almamater tercinta

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ

سُوْءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِّنْ وَّالٍ

Artinya: “*Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia*”¹

(Q.S Ar-Rad ayat 11)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Al-Qur'an, 13:11. Terjemahan ayat Al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentasihihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'alamiin, puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Ilahi Rabbi yang telah memberikan bermacam-macam kenikmatan yang tak dapat terhitung oleh akal manusia sekalipun. Shalawat seiring salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda besar kita Nabi Muhammad SAW. Sang pencerah yang telah membawa umatnya dari zaman kebodohan hingga zaman globalisasi seperti saat ini yang tauladannya selalu menjadi sandaran umat manusia.

Berkat karunia dan rahmat-Nyalah alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta” penyusunan skripsi ini adalah sebagai syarat akhir program Sarjana Sosial (S.Sos) Strata S-1 Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Sulit rasanya untuk menyelesaikan skripsi ini tanpa bantuan semua pihak yang terkait dikarenakan peneliti hanyalah manusia biasa yang masih haus akan ilmu. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan tanda terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. M. Toriq Nurmadiasyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberi arahan selama perkuliahan.
5. Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, ilmu, arahan, saran, motivasi dan ketulusannya dalam membimbing peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah mencurahkan ilmunya tanpa pamrih selama perkuliahan memberikan ilmu yang bermanfaat, pengalaman, dan nasehat-nasehat bagi peneliti.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang telah berperan banyak dalam membantu peneliti dalam proses penyelesaian administrasi skripsi ini.
8. Seluruh staf/karyawan PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, Khususnya Bapak Agus Muhammad, ST selaku Direktur Utama PT. Freshnel Kreasindo Perkasa dan Ibu Rita Eko Wahyuni selaku Komisaris PT. Freshnel Kreasindo Perkasa

yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian. Tak lupa Bapak Duhri Setyawan, Bapak Ahmad Mahbub Junaidi dan Bapak Septi Endrasgoro yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk peneliti wawancara sebagai bahan dan kepentingan penelitian. Serta mbak Salsa Sabila Agasti yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi.

9. Terutama dan teristimewa kepada orang tua tercinta Bapak Suryana dan Mamah Ayanah yang tiada henti melafalkan doa terbaiknya untuk peneliti, yang senantiasa memberikan dukungan moral maupun moril, semangat, dan semuanya yang tak pernah bisa dibandingkan dengan apapun. Sehingga peneliti sampai pada titik ini, dengan beurai air mata semoga Bapak dan Mamah senantiasa Allah berikan keberkahan hidup, sehat wal'afiat, dan semua doa terbaik untuk Bapak dan Mamah.
10. Kepada adik-adik ku tercinta dan tersayang, Anisa Pauziyah dan Ali Zikri Hamizan yang selalu menjadi penyemangat dan penenang sehingga selalu termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan hasil yang maksimal.
11. Untuk sepepuku Iqbal Abi Munif, Ani, Dora, Ima, dan Ikesafitri yang selalu memberikan semangat peneliti untuk menyelesaikan skripsi serta seluruh keluarga Bapak dan Mamah yang senantiasa mendoakan dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
12. Untuk sahabat-sahabatku Merlin Marselina, Fiani Hawa Isnaini, Hikmatun Fadilah, Choirunisa Nur Fahmadin, Destiana Kusuma Angraini, Meri Diah

Puspitasari, dan Maya Latifah yang telah menemani peneliti mulai dari maba sampai bisa menyelesaikan skripsi ini dan selalu memberikan semangat, nasehat, dan motivasi.

13. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2019 yang telah menjadi bagian dari perjalanan peneliti selama menempuh pendidikan di Yogyakarta.
14. Teman-teman Serambi Sanggar Tari Aceh Yogyakarta, terima kasih telah kebersamai sampai saat ini.
15. Teman-teman “Kost Bu Bejo” yang telah memberikan kebersamaan keluarga selama ini baik suka maupun duka.
16. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu-persatu yang telah memberikan dukungan, bantuan baik moril maupun materil untuk peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 20 Maret 2023

Peneliti



Elistia

NIM. 19102040040

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Elistia, 19102040040, Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini mengangkat rumusan masalah yaitu bagaimana implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah umrah yang dilakukan oleh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah Miles, Huberman dan Saldana yaitu dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi dan penegasan kesimpulan. Uji keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi metode pengumpulan data dan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Freshnel Kreasindo Perkasa sudah mengimplementasikan *Total Quality Management* dengan cukup baik jika dibuktikan dengan adanya sepuluh karakteristik TQM yang diterapkan kepada jemaah. Namun ada hal yang belum terpenuhi, seperti belum tersedianya dokter khusus untuk mendampingi jemaah selama melaksanakan ibadah umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa. Dalam hal ini seorang dokter sangat dibutuhkan untuk mendampingi jemaah selama beribadah karena perbedaan cuaca antara Indonesia dan Arab Saudi sangat ekstrem, dan kerap membuat banyak jemaah Indonesia mudah terserang penyakit, kemudian perusahaan dapat mempersiapkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi, sehingga dapat diantisipasi oleh perusahaan ketika jemaah terkena penyakit dengan menyediakan dokter khusus untuk jemaah.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Mutu Pelayanan, PT. Freshnel Kreasindo Perkasa

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	8
F. Kerangka Teori.....	13
G. Metode Penelitian.....	25
H. Sistematika Pembahasan.....	31

BAB II	GAMBARAN UMUM PT. FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA.....	33
	A. Sejarah dan Profil Singkat PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	33
	B. Visi, Misi, Motto dan Nilai PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	37
	C. Struktur Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	39
	D. Paket Ibadah Umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	40
	E. Program Umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	51
	F. Budaya Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	53
	G. Proses Pelayanan Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa....	57
BAB III	PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN.....	62
	A. Implementasi <i>Total Quality Management</i> pada PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	62
	B. Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	117
	C. Hasil Implementasi <i>Total Quality Management</i> PT. Freshnel Kreasindo Perkasa.....	126
BAB IV	PENUTUP.....	129
	A. Kesimpulan.....	129
	B. Saran.....	130
	DAFTAR PUSTAKA.....	132
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	30
Gambar 1.2	Triangulasi Sumber Data.....	31
Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	40
Gambar 2.2	Sertifikat Akreditasi IATA (<i>International Air Transport Association</i>).....	55
Gambar 3.1	Jadwal “Sekolah Umrah” <i>Bach Ramadhan Live Via Zoom</i>	64
Gambar 3.2	Konsultasi Terkait Umrah untuk Jemaah Umrah Freshnel.....	68
Gambar 3.3	<i>Gathering</i> Alumni Jemaah Umrah Freshnel.....	69
Gambar 3.4	Lembar Feedback " <i>Story Umrah</i> " dan <i>Lembar Form Evaluasi</i>	72
Gambar 3.5	Tahapan Pendaftaran Umrah di Freshnel.....	75
Gambar 3.6	Kegiatan <i>One Day Training</i> Jemaah Umrah Freshnel.....	76
Gambar 3.7	Transportasi Udara (Maskapai) Freshnel.....	77
Gambar 3.8	Transportasi Darat (Bus) Freshnel.....	78
Gambar 3.9	Serifikat Biro Perjalanan Wisata LSU Pariwisata BMWI.....	86
Gambar 3.10	Freshnel Tour Sebelum dan Sesudah diperbarui.....	90
Gambar 3.11	Kajian PT. Freshnel Kreasindo Perkasa.....	93
Gambar 3.12	Freshnel Menerima Penghargaan Indonesia <i>Top Agent Award</i> 2022.....	96
Gambar 3.13	Tampilan Instagram Sebelum dan Sesudah diperbarui.....	99
Gambar 3.14	Tampilan <i>Website</i> Sebelum dan Sesudah diperbarui.....	100
Gambar 3.15	Seragam Freshnel Sebelum dan Sesudah di Perbarui.....	102
Gambar 3.16	Jaket Freshnel Sebelum dan Sesudah diperbarui.....	103
Gambar 3.17	Koper Freshnel Sebelum dan Sesudah diperbarui.....	103
Gambar 3.18	<i>Itinerary</i> Ibadah Umrah Freshnel.....	105
Gambar 3.19	Kegiatan <i>Workshop</i> dan Seminar Freshnel.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Negara dengan Pengunjung Jemaah Umrah Terbesar di Dunia.....	2
Tabel 2.1	Data Jemaah Umrah Freshnel Ketika di Bawah Izin PT. Asyesa 2016-2018.....	35
Tabel 2.2	Paket Umrah Bersahabat.....	43
Tabel 2.3	Paket Umrah Kurindu.....	44
Tabel 2.4	Paket Umrah Kurindu <i>Backpacker</i>	45
Tabel 3.1	Perlengkapan Umrah Freshnel.....	104
Tabel 3.2	Sarana dan Prasarana Freshnel.....	126



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu secara finansial karena, ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima. Apabila orang yang mampu tapi tidak melaksanakannya maka akan berdosa, dan apabila melaksanakannya akan mendapatkan pahala.² Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti jika seorang telah melaksanakannya yang pertama, maka selesailah kewajibannya, untuk yang kedua, ketiga dan seterusnya hanyalah sunnah.³

Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), jumlah penduduk di Indonesia sebanyak 275.361.267 jiwa per semester 1 tahun 2022 naik 0,54% dalam waktu 6 bulan, dan mayoritas penduduk Indonesia adalah beragama Islam yaitu sebanyak 86,9%.⁴ Dengan mayoritas penduduk yang beragama Islam, Indonesia menjadi salah satu penyumbang jemaah umrah terbesar di dunia.

Badan Kementerian Haji dan Umrah untuk Urusan Kunjungan di Madinah, dilansir dari artikel *Saudi Gazette*, pada tanggal 10 Mei 2022. Statistik menunjukkan total izin yang dikeluarkan untuk melakukan umrah pada

² Abdurachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010), hlm. 9.

³ Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 55.

⁴ <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1396/dukcapil-kemendagri-rilis-data-penduduk-semester-i-tahun-2022-naik-054-dalam-waktu-6-bulan>, diakses tanggal 17 November 2022 pukul 09.51 WIB.

tahun ini mencapai 6.694.998 izin untuk jemaah umrah dan pengunjung dari berbagai negara melalui aplikasi Eatmarna.⁵

Tabel 1.1
Daftar Negara dengan Pengunjung Jemaah Umrah Terbesar di Dunia

No	Negara	Jumlah Jemaah Umrah
1	Irak	313.815 jemaah
2	Pakistan	201.003 jemaah
3	Indonesia	171.898 jemaah
4	Mesir	95.907 jemaah

Sumber: Website resmi Saudi Gazzate

Dalam hal melaksanakan ibadah umrah tentu membutuhkan biro perjalanan untuk membantu mempersiapkan berbagai kebutuhan jemaah sebelum dan sesudah melaksanakan ibadah umrah. Biro perjalanan adalah perusahaan yang bergerak di dalam bidang jasa transportasi darat maupun udara, serta menyelenggarakan dan memberikan pelayanan kepada seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utamanya yaitu berwisata maupun melakukan ibadah umrah.⁶

Seiring berkembangnya zaman, semakin banyak biro perjalanan baru yang bermunculan di berbagai wilayah Indonesia. Berdasarkan data PPIU

⁵ <https://saudigazatte.com.sa/article/620298>, diakses tanggal 18 November 2022 pukul 10.42 WIB.

⁶ Buddy, Tabroni & Fahrudin Salim, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umrah dan Haji di Jakarta Timur)", *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4, No 2 (Desember 2019), hlm. 110-125.

(Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) *Siskopatuh* jumlah Biro perjalanan umrah di Indonesia sebanyak 1967 PPIU atau biro penyelenggara umrah.⁷

Dampak dari banyaknya biro perjalanan umrah ini membuat persaingan bisnis jasa kian kompetitif. Jasa perjalanan wisata yang merupakan multi industri menjadi komoditi yang menjanjikan. Tak heran banyak biro perjalanan yang berlomba-lomba menciptakan diferensi khusus dalam kualitas pelayanannya sehingga membuat kepuasan tersendiri bagi pelanggan dan juga berlomba-lomba menarik konsumennya dengan menawarkan paket wisata dengan harga yang relatif terjangkau.⁸

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Berdasarkan TQM (*Total Quality Management*) tolak ukur keberhasilan usaha tertumpu pada kepuasan pelanggan, barang atau jasa yang diterima. Untuk dapat diperoleh dan mempertahankan keberlangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi persaingan bebas dan kompetitif, diperlukan suatu komitmen perusahaan yang mengarah kepada kepuasan jemaah dimana mutu merupakan faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa. Mutu juga merupakan sesuatu kekuatan yang dapat menghasilkan keberhasilan perusahaan.⁹ Kepuasan jemaah dalam menjalankan ibadah umrah terletak

⁷ <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>, diakses tanggal 18 November 2022 pukul 12.22 WIB.

⁸ Bondan Nurdiyanto, *Pelatihan Sertifikasi Jasa Usaha Perjalanan Wisata Berbasis Sistem Manajemen Mutu dan Standar Usaha Perjalanan Wisata: Interpretasi, Penerapan, Dokumentasi, dan Audit* (Jakarta: Buletin ASITA, 2015), hlm 8.

⁹ Suyadi Prawirosentono, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 3.

pada pelayanan yang diberikan oleh panitia penyelenggara umrah, yang dalam hal ini adalah biro perjalanan. Sehingga kepuasan dalam pelayanan tidak terlepas pula dalam hal kualitas. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁰

Manajemen mutu terpadu atau TQM adalah sebuah metode dengan budaya, sikap dan struktur organisasi dari sebuah perusahaan yang berusaha untuk menyediakan jemaah dengan produk dan jasa yang memenuhi atau melebihi kebutuhan mereka dengan melibatkan manajemen dan seluruh karyawan dalam perbaikan terus-menerus terhadap produk dan jasa yang disediakan.¹¹ *Total Quality Management* juga didefinisikan sebagai suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya.¹²

PT. Freshnel Kreasindo Perkasa atau biasa disebut dengan Rihaal Umrah dan Edukasi merupakan biro perjalanan yang berpusat di Kota Yogyakarta. Rihaal Umrah dan Edukasi sudah memperoleh surat keterangan (SK) resmi yang diterbitkan oleh Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia SK Nomor 276 tahun 2018 sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) atas nama PT. Freshnel

¹⁰ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management - Edisi Revisi* (Yogyakarta: ANDI, 2003), hlm. 4.

¹¹ Thomas Sumarsan, *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, Pengukuran Kinerja* (Jakarta: PT. Indeks, 2013), hlm.185.

¹² Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management – Edisi Revisi*, hlm. 4.

Kreasindo Perkasa.¹³ PT. Freshnel Kreasindo Perkasa memiliki program unggulan yaitu program sekolah umrah dan memiliki *tagline* umrah dan edukasi yang artinya adalah selain menjadi biro umrah juga freshnel berkomitmen untuk mengedukasi jemaahnya agar perjalanan ibadah mereka menjadi lebih maksimal dan khusyu karena tidak jarang biro perjalanan memiliki program yang fokus mengedukasi jemaah dan bisa dijangkau atau diakses oleh masyarakat luas yang ingin belajar mengenai haji dan umrah.

Selama 8 tahun berdiri freshnel telah sukses melayani lebih dari 3.000 jemaah umrah dan selalu melakukan perbaikan terus menerus dari berbagai aspek khususnya pada aspek pelayanan seperti pengembangan program syiar. freshnel juga sempat menerima penghargaan Indonesia *Top Agent Award 2022* sebagai agen jasa penyedia tiket Saudia dengan pelayanan terbaik, sehingga menjadi bukti, komitmen dan kerjasama dari freshnel bahwa freshnel senantiasa berusaha memberikan pelayanan dengan melakukan perbaikan terus-menerus bertumbuh, profesional serta fokus terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian ketika masa pandemi banyak travel biro perjalanan umrah memutuskan untuk tidak beroperasi lagi dan banyak karyawan yang di PHK karena tidak bisa mempertahankan perusahaan tetapi freshnel menunjukkan eksistensinya dengan diterbitkannya izin PIHK (Pengelenggara Ibadah Haji Khusus dan mempebaharui akreditasi PPIU. Sehingga dapat dilihat bahwa PT. Freshnel Kreasindo Perkasa selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya untuk jemaahnya. Inilah yang menjadi ketertarikan peneliti

¹³ <http://www.rihaal.com/>, diakses tanggal 19 November 2022, pukul 07.18 WIB.

untuk melakukan penelitian di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa yaitu bagaimana penerapan TQM yang dilakukan freshnel sehingga selalu berusaha meningkatkan pelayanan diseluruh aspek.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa penerapan TQM dalam manajemen biro perjalanan diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan jemaah sehingga biro perjalanan mampu untuk memberikan pelayanan terbaik untuk jemaah. Maka peneliti tertarik untuk meneliti serta menganalisis sebuah penelitian dengan judul "*Implementasi Total Quality Management dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta*".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah tentang Bagaimana Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan ilmu manajemen industri terutama tentang intervensi peningkatan kualitas pelayanan dengan menerapkan sistem *Total Quality Management*.
 - b. Penelitian ini juga berguna untuk memperbaiki, meningkatkan, dan mengevaluasi suatu sistem, manajemen perusahaan yang berkaitan dengan mutu pelayanan di dalam perusahaan.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengaplikasikan pengetahuan peneliti mengenai penerapan TQM dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap perusahaan dan sebagai sarana untuk menambah wawasan penelitian terutama yang berhubungan dengan bidang kajian yang ditekuni selama kuliah.
 - b. Bagi Program Studi Manajemen Dakwah, hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk menjadi bahan praktik dalam program studi manajemen dakwah khususnya dibidang ilmu *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta.
 - c. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bermanfaat dalam menentukan langkah selanjutnya

kearah yang lebih baik, khususnya sebagai bahan evaluasi atas kinerja PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta selama ini dalam menghadapi kompetisi dalam dunia Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

- d. Bagi penelitian selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori mengenai *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah, sehingga dapat menjadi bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini dimaksudkan untuk menunjukkan keaslian penelitian dan juga membedakan dengan penelitian terdahulu. Untuk mempermudah pembahasan, maka peneliti menggunakan referensi yang relevan dengan penelitian-penelitian terdahulu. Diantarannya yaitu:

Pertama, Skripsi berjudul “*Implementasi Prinsip-prinsip Total Quality Management dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara*” oleh Fahrudin, (2022). Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *Total Quality Management* dalam pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara. Hasil penelitian ini menunjukkan Implementasi *Total Quality Management* dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara berjalan kurang maksimal. Hal tersebut dibuktikan dengan unsur-unsur *total quality management* yang diterapkan seperti kepuasan pelanggan dengan slogan puas dalam melayani, respek terhadap orang lain yakni memberikan kesempatan kepada setiap pegawai untuk berpendapat serta pengambilan keputusan, manajemen berdasarkan fakta dengan pengambilan keputusan berdasarkan permasalahan dilapangan. Namun dalam perbaikan berkesinambungan dengan siklus *plan, do chek, act* mengalami kendala, seperti *do* (pelaksanaan rencana) yakni tak jarang pegawai menunda mengupload berkas jemaah sehingga pelaksanaan tidak sesuai SOP (*Standart Operational Procedure*).¹⁴

Kedua, Skripsi berjudul “*Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta*” oleh Desy Hidayah Shobrina, (2022). Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi *Total Quality Management (TQM)* yang dilakukan oleh Masjid Jogokariyan Yogyakarta dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jemaah. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Masjid Jogokariyan Yogyakarta sudah menerapkan *Total Quality Management* dengan cukup baik meskipun masih ada beberapa kekurangan, dibuktikan dengan adanya karakteristik TQM yang

¹⁴ Fahrudin, *Implementasi Prinsip-prinsip Total Quality Management dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara*, Skripsi (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).

sudah diterapkan yang selalu berfokus pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan jemaah, memiliki obsesi terhadap kualitas, kerja sama antara takmir dengan jemaah dan lembaga yang terkait, melakukan perbaikan sistem secara berkesinambungan yaitu dengan melakukan perbaikan baik dari segi manajemen, sarana dan prasarana, memberikan pendidikan dan pelatihan kepada takmir, kesatuan tujuan, selain itu takmir juga dilibatkan dan diberikan kebebasan berpendapat. Sementara kualitas pelayanan yang diberikan Masjid Jogokariyan Yogyakarta secara keseluruhan juga sudah baik sesuai dengan harapan dan keinginan jemaah, meskipun ada yang perlu ditingkatkan.¹⁵

Ketiga, Jurnal berjudul “*Quality Management and Operational Performance: A Case Study from Pakistan*”, oleh Sabeen Shareen, (2022). dalam jurnal *South Asian Journal of Operation and Logistics*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis didukung dengan narasi bahwa *total quality management* secara signifikan dan positif mempengaruhi kinerja operasional. Studi ini dapat membantu para peneliti dan praktisi menyadari peran penting *total quality management* untuk kinerja operasional dan pada akhirnya berpengaruh terhadap pertumbuhan organisasi yang berkelanjutan.¹⁶

¹⁵ Desy Hidayah Shobrina, *Implementasi Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).

¹⁶ Sabeen Shareen, “Quality Management and Operational Performance: A Case Study from Pakistan”, *South Asian Journal of Operational and Logistics*, Vol 1:1 (2022), hlm. 14.

Keempat, Skripsi berjudul “*Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen Operasional di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya*”, oleh Siska Purnama, (2020). Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis konsep *Total Quality Management*, dan penerapan atau implementasi *Total Quality Management* di Intanaya *Tour and Travel* Cabang Surabaya. Hasil penelitian menggambarkan, bahwa konsep *Total Quality Management* di Intanaya *Tour and Travel*, yang pertama strategi nilai pelanggan berupa strategi kuisioner serta perencanaan bisnis dalam pemetaan jemaah. Kedua, sistem organisasional berupa adanya karyawan yang fokus pada penyediaan nilai pelanggan, sistem komunikasi yang menjunjung kualitas pelayanan serta sistem kontrol pemimpin kepada karyawan. Ketiga, perbaikan kualitas di Intanaya *Tour and Travel* berupa perencanaan oleh manajer. Implementasi *Total Quality Management* di Intanaya *Tour and Travel* mempunyai tiga fase, persiapan, perencanaan, dan pelaksanaan. Di antaranya adanya manajer operasional yang fokus untuk mengontrol kualitas, adanya kegiatan PDCA (*Plan-Do-Check-Adjust*) dalam sistem kontrol kualitas serta adanya sistem evaluasi terhadap karyawan dan pelayanan jemaah.¹⁷

Kelima, Jurnal berjudul “*Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan*”, oleh Suryono dkk,

¹⁷ Siska Purnama, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya*, Skripsi (Surabaya: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020).

(2020). dalam Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi (INVEST) . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, *total quality management* dan promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan, *total quality management* dan promosi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ray White Pekanbaru.¹⁸

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu, peneliti ingin menguatkan argumen atau pendapat para telaah pustaka sebelumnya dengan memberikan kebaruan dan juga tahun penelitian yakni pada tahun 2022. Perbedaan penelitian ini juga terdapat pada tempat penelitian yang berada di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta. Serta perbedaan lain yang membedakan dari penelitian ini yaitu pada teori yang digunakan menggunakan 10 karakteristik *Total Quality Management* sehingga lebih dapat mencapai penerapan *total quality management* pada perusahaan. Dengan demikian penelitian dengan judul Implementasi *Total Quality Management* dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jemaah Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Kota Yogyakarta merupakan penelitian yang baru dan belum pernah dilakukan sebelumnya.

¹⁸ Suryono dkk., “Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal INVEST*, Vol 1:1 (2020), hlm. 45.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum *Total Quality Management*

a. Pengertian *Total Quality Management*

Total Quality Management (TQM), atau di Indonesia lebih dikenal dengan istilah MMT (Manajemen Mutu Terpadu) adalah suatu konsep manajemen yang dikembangkan sebagai usaha peningkatan produktivitas serta peningkatan kualitas barang dan pelayanan.¹⁹ Ada beberapa pendapat yang mendefinisikan pengertian *Total Quality Management* (TQM) sebagai berikut:

Menurut Vincent Gaspersz, *Total Quality Management* merupakan suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi, dengan menggunakan sumber daya manusia dan modal yang tersedia.²⁰

Menurut D.A. Garvin yang dikutip oleh Mulyadi dalam buku *Total Quality Management* (Prinsip Manajemen Kontemporer untuk Mengurangi Lingkungan Bisnis Global), TQM merupakan pendekatan sistem secara menyeluruh (bukan suatu bidang atau program terpisah), dan merupakan bagian terpadu strategi tingkat tinggi. Sistem ini bekerja

¹⁹ Kuart Ismanto, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 58.

²⁰ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm. 6.

secara *horizontal* menembus fungsi dan departemen, melibatkan semua karyawan, mencakup mata rantai pemasok dan *customer*.²¹

Menurut Fandy Tjiptono, *Total Quality Management (TQM)* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.²²

Meskipun *Total Quality Management* dapat didefinisikan berbagai versi, namun pada dasarnya manajemen kualitas berfokus pada perbaikan terus-menerus untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian Manajemen Kualitas berorientasi pada proses yang mengintegrasikan semua sumber daya manusia, pemasok-pemasok (*supplier*), dan para pelanggan (*customers*), dilingkungan perusahaan (*corporate environment*). Hal ini berarti bahwa manajemen kualitas merupakan kemampuan atau kapabilitas yang melekat dalam sumber daya manusia serta merupakan proses yang dapat dikontrol (*controllable process*), dan bukan suatu kebetulan belaka.²³

Menurut peneliti *Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan manajemen yang dikembangkan sebagai strategi usaha peningkatan kualitas pelayanan dengan terencana dan terstruktur secara terus menerus untuk dapat mencapai kepuasan pelanggan.

²¹ *Ibid.*, hlm. 10.

²² Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)* (Yogyakarta: C.V ANDI, 2003), hlm. 4.

²³ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, hlm. 7.

b. Prinsip-prinsip *Total Quality Management*

Menurut Hansler dan Brunell yang dikutip oleh Tatang Ibrahim dan A. Rusdiana, ada empat prinsip utama dalam *Total Quality Management*. Keempat prinsip tersebut adalah:

1) Kepuasan pelanggan

Memberikan kepuasan kebutuhan pelanggan (internal dan eksternal) dalam segala aspek, termasuk di dalamnya harga, keamanan, dan ketetapan waktu. Oleh karena itu, segala aktivitas perusahaan harus dikondisikan untuk memuaskan para pelanggan.

2) Respek terhadap setiap orang

Dalam perusahaan yang berkelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas yang unik. Dengan demikian, karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai.

3) Manajemen berdasarkan fakta

Perusahaan kelas dunia berorientasi pada fakta, setiap keputusan didasarkan pada data, dengan mengacu pada konsep prioritas (*prioritization*) dan variasi (*variation*), dan bukan sekedar pada perasaan (*feeling*).

4) Perbaikan berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku di sini adalah siklus PDCA

(*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

c. Karakteristik *Total Quality Management*

Menurut Goets dan Davin yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, ada sepuluh karakteristik TQM, yaitu antara lain:²⁴

1) Fokus pada pelanggan

Dalam TQM, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal merupakan *driver*. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas manusia, dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa.

2) Obsesi terhadap kualitas

Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang ditentukan tersebut.

3) Pendekatan ilmiah

Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan TQM, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut.

²⁴ Fandy Tjiptono & Anastasia Diana, *Total Quality Management*, hlm. 15-18.

4) Komitmen jangka panjang

Komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan TQM dapat berjalan dengan sukses.

5) Kerja sama tim (*teamwork*)

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, kerja sama tim, kemitraan dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan perusahaan maupun dengan pemasok, lembaga-lembaga pemerintah, dan masyarakat sekitarnya.

6) Perbaikan sistem secara berkesinambungan

Setiap produk atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu sistem yang perlu diperbaiki secara terus-menerus agar kualitas yang dihasilkannya dapat meningkat.

7) Pendidikan dan pelatihan

Dalam organisasi yang menerapkan TQM, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas umur. Dengan belajar, setiap orang dalam perusahaan dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya.

8) Kebebasan yang terkendali

Kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik.

9) Kesatuan tujuan

Supaya TQM dapat diterapkan dengan baik maka perusahaan harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama.

10) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan TQM. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa 2 manfaat utama, yaitu akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang lebih baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena karyawan langsung berhubungan dengan situasi kerja. Selain itu, keterlibatan karyawan juga dapat meningkatkan rasa tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya

d. Manfaat Implementasi *Total Quality Management*

Penerapan *Total Quality Management* (TQM) membawa pengaruh positif yang akhirnya akan memberikan manfaat bagi organisasi itu sendiri. Menurut Hassel yang dikutip oleh M. N. Nasution

beberapa manfaat penerapan *Total Quality Management* (TQM) bagi perusahaan antara lain:²⁵

- 1) Proses desain produk menjadi lebih efektif, yang akan berpengaruh pada kinerja kualitas, yaitu keandalan produk, *product features*, dan *serviceability*.
- 2) Penyimpanan yang dapat dihindari pada proses produksi mengakibatkan produk yang dihasilkan sesuai dengan standar, meniadakan pekerjaan ulang, mengurangi waktu kerja, mengurangi kerja mesin, dan menghemat penggunaan material.
- 3) Hubungan jangka panjang dengan pelanggan akan berpengaruh positif bagi kinerja organisasi, antara lain dapat merespon kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat, serta mengantisipasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Sikap pekerja yang baik akan menimbulkan partisipasi dan komitmen pekerja pada kualitas, rasa bangga pekerja sehingga akan bekerja secara optimal, perasaan tanggung jawab akan meningkatkan kinerja organisasi.

2. Tinjauan Umum Pelayanan Jemaah

a. Pengertian pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli

²⁵ M. Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management* (Bogor: Ghalia Indonesia, Edisi Kedua, 2005), hlm. 366.

barang dan jasa.²⁶ Sedangkan menurut Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.²⁷

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.²⁸

Pada hakikatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain.

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani pelanggan:²⁹

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

²⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet ke-2, hlm. 446.

²⁷ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 83.

²⁸ Melayu Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2010). hlm. 22.

²⁹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 33.

- 3) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai
 - 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
 - 5) Mampu berkomunikasi
 - 6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
 - 7) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
 - 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan
- c. Dimensi mutu pelayanan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry pada tahun 1988, terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu:³⁰

1) *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat sesuai yang dijanjikan.

2) *Responsiveness* (daya ketanggapan)

Kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan menyediakan pelayanan dengan cepat.

3) *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri.

³⁰ Irwan Misbach, *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), hlm. 147-149

4) *Emphaty* (empati)

Karyawan harus memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dan mengerti kebutuhan pelanggan.

5) *Tangibles* (bukti fisik)

Penampilan fasilitas fisik, peralatan personal, dan alat komunikasi.

d. Ruang lingkup pelayanan jemaah umrah

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah wajib memberikan pelayanan kepada jemaah umrah, meliputi:³¹

- 1) Administrasi dan dokumentasi umrah meliputi pengurusan dokumen perjalanan umrah dan visa bagi jemaah, pengurusan dokumen sakit, meninggal dan ghaib atau hilang, dan pengurusan dokumen lain yang dianggap perlu.
- 2) Bimbingan ibadah umrah yang meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah dan bimbingan sebelum keberangkatan.
- 3) Transportasi jemaah meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- 4) Akomodasi dan konsumsi, pelayanan dengan menempatkan jemaah jauh satu kilometer dari Masjidil Haram di Makkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3

³¹ Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Pasal 13.

(tiga), setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang. Konsumsi di Arab Saudi sebanyak 3 kali secara prasmanan, pilihan menu Indonesia dan memenuhi standar legalitas dan kesehatan.

- 5) Kesehatan jemaah sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- 6) Perlindungan jemaah dan petugas umrah berupa asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan, pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama perjalanan dan pengurusan jemaah yang terpisah dan atau hilang selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi.

3. Tinjauan Umum Umrah

a. Pengertian umrah

Umrah berasal dari kata '*amara* yang artinya mendiami suatu tempat atau mengunjungi suatu tempat. Adapun menurut bahasa, umrah artinya *ziarah* (berkunjung). Sedangkan menurut istilah dan syariat, umrah adalah berkunjung ke *Baitullah* untuk melakukan *thawaf* dan sa'i tanpa melakukan wukuf di Arafah dalam waktu yang tidak ditentukan. Umrah juga disebut *hajjul ashghar* (haji kecil).³²

Menurut istilah dalam agama islam, umrah adalah “berziarah atau berkunjung ke *Baitullah* untuk melaksanakan serangkaian rukun dan sunah-sunah umrah”. Ibadah umrah dimulai dengan berihram dari *miqat makani*, kemudian masuk ke kota Makkah melakukan *thawaf*,

³² Yusuf Mansur, *Travel Guide Haji & Umrah* (Bandung: Salamadani Pustaka Semesta, 2010), hlm. 138.

sa'i dan diakhiri dengan *tahallul* (memotong rambut paling sedikit tiga helai) serta dilakukan dengan tertib.³³

b. Hukum umrah

Menurut Imam Syafi'i dan Imam Hambali menunaikan ibadah umrah hukumnya wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu, sedangkan menurut Imam Hanafi dan Imam Malik, menunaikan ibadah umrah hukumnya sunnah *muakkadah*.³⁴

c. Syarat umrah

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi ketika ibadah umrah dilakukan, diantara syarat tersebut adalah sebagai berikut:³⁵

- 1) Beragama islam.
- 2) Berakal sehat.
- 3) Baligh.
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
- 5) Kuasa atau mampu mengerjakan *isthitha'ah*.

d. Rukun umrah

Rukun umrah hampir sama dengan rukun haji, tetapi pada rukun umrah tidak ada pelaksanaan wukuf, tidak ada melontar jumrah dan umrah dapat dilaksanakan setiap saat, rukun umrah antara lain:³⁶

³³ Muhammad Hamdan Rasyid, *Agar Haji & Umrah Bukan Sekedar Wisata* (Depok: Zahira Press, 2011), hlm. 20.

³⁴ Wahbah Az-Zulaihi, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu* (Jakarta: Gema Insani, 2011), hlm. 9.

³⁵ Ahmad Abdul Madjid, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah* (Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003), hlm. 23.

³⁶ Dimjati Djamiluddin, *Panduan Ibadah Haji dan Haji dan Umroh Lengkap* (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 21.

- 1) Niat ihram umrah dari *miqat*.
 - 2) *Thawaf* (mengelilingi ka'bah).
 - 3) Sa'i diantara Shafa dan Marwah.
 - 4) *Tahallul* (bercukur) sekurang-kurangnya tiga helai rambut.
 - 5) Tertib melaksanakan empat rukun diatas.
- e. Wajib umrah

Wajib umrah ada dua, berihram dari *miqat* dan menghindari semua larangan-larangan ihram. Pada dasarnya wajib umrah sama dengan wajib haji menurut tiap-tiap madzhab kecuali wukuf, *mabit* dan melontar jumrah karena hal ini hanya dalam haji. Menurut ulama Hanafiyah wajib haji ada dua, yaitu sa'i dan mencukur rambut. Menurut Malikiyah wajib umrah tidak memakai pakaian dan menutup kepala bagi laki-laki dan *talbiyah*. Sedangkan menurut Hanabilah ada dua, yaitu ihram dan *miqat* dan mencukur memotong rambut.³⁷

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan dan menjelaskan secara akurat dan sistematis mengenai fenomena-fenomena

³⁷ Suparman Usman, *Manasik Haji dalam Pandangan Madzhab* (Serang: MUI Provinsi Banten, 2008), hlm. 24-26.

yang diangkat dalam penelitian apa adanya kemudian dari data tersebut dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan.³⁸

2. Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data diperoleh secara langsung dari objek penelitian, baik dari perorangan, kelompok atau organisasi yang terkait dengan objek penelitian. Yang termasuk sumber data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan/staf dan jemaah umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa. Sedangkan, sumber data sekunder merupakan literatur seperti hasil penelitian-penelitian sebelumnya, jurnal, dan referensi lain yang mendukung penelitian.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang atau sekelompok orang yang dijadikan sasaran penelitian dan dapat memberikan informasi.

Adapun subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan dan jemaah umrah dari PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta.

b. Objek penelitian

Objek penelitian adalah suatu yang menjadi titik fokus pada sebuah penelitian. Adapun objek penelitian ini adalah Implementasi

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2003), hlm. 8.

Total Quality Management dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah umrah di PT. Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat, maka metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah:

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua pihak untuk bertukar informasi dan ide dengan tanya jawab untuk menciptakan pemahaman tentang suatu topik.³⁹ Model wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, yaitu untuk menemukan informasi yang bukan baku atau informasi tunggal. Alat penunjang wawancara dalam penelitian ini menggunakan buku catatan dan *recording* kamera sehingga akan lebih jelas dalam pengumpulan data. Wawancara ini melibatkan pewawancara dengan yang diwawancarai berbicara dengan santai tanpa adanya daftar pertanyaan yang resmi, namun masih dalam lingkup kualitas pelayanan umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa.

b. Observasi

Observasi menurut Sutrisno Hadi (1986) merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-

³⁹ *Ibid.*, hlm. 231.

proses pengamatan dan ingatan.⁴⁰ Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Dalam hal ini peneliti mengamati dan mencatat secara langsung terhadap subjek dan objek yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif.⁴¹ Metode dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan informasi dan bukti berupa foto, gambar, catatatan, jurnal, majalah, arsip, dan data dokumen lainnya terkait implementasi TQM dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴² Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis data model Miles, Huberman dan Saldana, yaitu.⁴³

⁴⁰ *Ibid.*, hlm. 145.

⁴¹ Sedarmayanti dan Syarifudin, *Metode Penelitian* (Bandung: Mandar Maju 2011), hlm. 86.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 244.

⁴³ Miles, Huberman dan Saldana, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3, Terj. Tjetjep Rohindi Rohidi (Jakarta: UI Press, 2014), hlm. 31.

a. Pengumpulan data (*data collection*)

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi yang dilakukan selama masa pencarian data. Kemudian dilakukan penjabaran atas data tersebut dengan menuliskan kembali hasil temuan lapangan, mentranskripsikan rekaman audio dan mendokumentasikan foto.

b. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, menyederhanakan, mengabstrakan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan dengan cara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi yang bersifat empiris lainnya.

c. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data dilakukan dengan menjelaskan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Model ini menjelaskan sebuah data dengan teks naratif. Penyajian data mempermudah untuk memahami kondisi yang ada dilapangan, merencanakan langkah kerja selanjutnya berdasarkan data yang telah didapat.

d. Verifikasi dan penegasan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data yaitu dengan penarikan kesimpulan dan juga verifikasi. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan

interpretasi, artinya menemukan makna mendasar dalam hal yang telah disajikan.

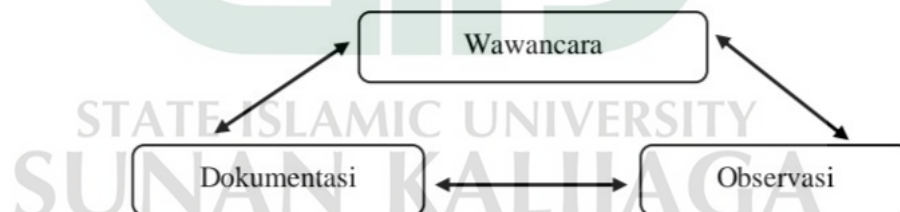
6. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber data dan trinagulasi pengumpulan data (metode):

a. Triangulasi metode pengumpulan data

Triangulasi metode digunakan untuk menguji kreadibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁴⁴ Triangulasi metode dapat diperoleh dari wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

Gambar 1.1
Triangulasi Metode Pengumpulan Data



Sumber: Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (dimodifikasi)

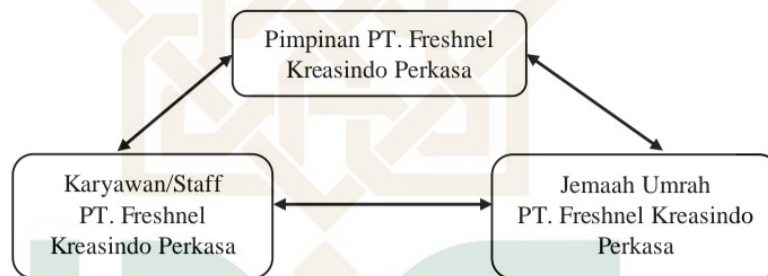
b. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang diperoleh dari pimpinan,

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 274.

karyawan, staf dan jemaah umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta tersebut dideskripsikan, dikategorikan mana pandangan yang sama, yang berbeda dan yang spesifik. Lalu, data tersebut dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan kepada beberapa data tersebut.

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data



Sumber: Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (dimodifikasi)

H. Sitematika Pembahasan

Sistematika ini memiliki beberapa tahapan untuk memudahkan penyusunan dan pemahaman skripsi. Adapun perincian setiap bab sebagai berikut:

BAB 1 Pendahuluan. Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Bab ini berisi tentang gambaran umum PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta

mencakup sejarah, legalitas lembaga, visi misi dan motto, dan struktur organisasi.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang bagaimana Implementasi *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Kota Yogyakarta.

BAB IV Penutup. Bab ini merupakan akhir dari pembahasan skripsi ini yang berisi kesimpulan dan saran, serta lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang dilakukan oleh peneliti, serta mengacu pada landasan teori yang berkaitan dengan *Total Quality Management* dalam meningkatkan mutu pelayanan jemaah umrah, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa kepada jemaah sudah berjalan cukup baik karena telah menerapkan sepuluh karakteristik TQM. Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada jemaah. PT. Freshnel Kreasindo Perkasa berusaha semaksimal mungkin dalam menerapkan TQM diperusahaan. Hal ini terbukti dengan adanya karakteristik TQM yang diterapkan di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa tersebut seperti fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerja sama tim (*teamwork*) perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan kepada karyawan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Menerapkan sepuluh karakteristik TQM menunjukkan pelayanan yang baik yang diberikan oleh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa untuk jemaah umrah memberikan pelayanan sesuai kebutuhan jemaah bahkan melebihi keinginan jemaah. Namun ada yang belum dilaksanakan secara optimal, terdapat poin yang belum dilaksanakan yaitu pada poin obsesi terhadap kualitas, perusahaan belum menyediakan dokter khusus jemaah untuk mendampingi jemaah selama melaksanakan ibadah umrah, karena hingga saat

ini PT. Freshnel Kreasindo Perkasa hanya mempercayakan kepada *tourleader*, membekali setiap *tourleader* dengan P3K untuk mendampingi jemaah selama umrah.

Hasil penerapan TQM juga terlihat pada indikator pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang diberikan kepada jemaah, sehingga dapat disimpulkan bahwa PT. Freshnel Kreasindo Perkasa telah menciptakan layanan dengan kualitas terbaik untuk jemaah umrah. Meski sering menemui kendala seperti kenaikan hotel dan maskapai sehingga perusahaan harus lebih ekstra untuk mempersiapkan semuanya, namun dengan pendekatan ilmiah yang dilakukan pada PT. Freshnel Kreasindo Perkasa dapat mengatasi masalah yang dihadapi. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menerapkan TQM agar lebih fokus pada kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dan menemukan kesimpulan peneliti akan memberikan saran perbaikan yang berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan. Adapun saran-saran untuk PT. Freshnel Kreasindo Perkasa sebagai berikut:

1. Saran untuk Perusahaan
 - a. Perlunya PT. Freshnel Kreasindo Perkasa dapat menyediakan dokter khusus yang mendampingi jemaah selama melaksanakan ibadah umrah. Perusahaan dapat mempersiapkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi, sehingga dapat diantisipasi oleh perusahaan ketika

jemaah terkena penyakit dengan menyediakan dokter khusus untuk jemaah.

b. Perlunya Perusahaan melakukan Rekrutmen Karyawan untuk meningkatkan SDM yang ada di perusahaan.

2. Penelitian selanjutnya

a. Penelitian ini memiliki kelemahan yakni kurangnya keterbukaan perusahaan kepada peneliti.

b. Penelitian ini memiliki kelemahan yakni terbatasnya kajian teori yang digunakan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi selanjutnya dengan menggunakan metode yang sama dan menambahkan metode yang lain sehingga hasilnya akan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman Rochimi, *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010.
- Adli, “Kebebasan Penerapan SIA sebagai Variabel Pemoderasi Atas Hubungan Komitmen Organisasional dan Kinerja”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam* 2, no. 2 (2014).
- Adri Eferi “Internal dan Ekternal dalam Penerapan Total Quality Management (TQM) di Lembaga Islam,” *Attarbiyah* I, no 1 (November 15, 2016).
- Az-Zulaihi, Wahbah, *Fiqih Islam Wa Adillatuhu*, Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Buddy, Tabroni & Fahrudin Salim, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umrah dan Haji di Jakarta Timur”, *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*, Vol. 4, No 2 Desember 2019.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ke3, cet ke-2*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Diniyah, Fellasufah, “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Pada PT. Mustika Kartika Samudera”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol 1:1, 2019.
- Djamaluddin, Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Haji dan Umroh Lengkap*, Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Fahrudin, *Implementasi Prinsip-prinsip Total Quality Management dalam Pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara*, Skripsi, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002.
- Hasibuan, Melayu, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- Ibrahim, Tatang & A. Rusdiana, *Manajemen Mutu Terpadu*, Bandung: YRAMA WIDYA, 2021.

- Ismanto, Kuart, *Manajemen Syari'ah Implementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Jazuli, Imam, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Katalog Freshnel, <https://katalog.freshnel.com>.
- Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 1441 H/2020 M.
- Kementerian Dalam Negeri RI (Kemendagri), *Dukcapil Kemendagri Rilis Data Penduduk Semester I Tahun 2022, Naik 0,54% dalam Waktu 6 Bulan*, <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/1396/dukcapilkemendagri-rilis-data-penduduk-semester-i-tahun-2022-naik-054dalam-waktu-6-bulan>.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 2002. Madjid, Ahmad Abdul, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, Surabaya: Mutiara Ilmu, 2003.
- Mansur, Yusuf, *Travel Guide Haji & Umrah*, Bandung: Salamadani Pustaka Semesta, 2010.
- Misbach, Irwan *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan dan Kepercayaan*, Makassar: Alauddin University Press, 2013.
- Nasution, M. Nur, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*, Bogor: Ghalia Indonesia, Edisi Kedua, 2005.
- Nurdiyanto, Bondan, *Pelatihan Sertifikasi Jasa Usaha Perjalanan Wisata Berbasis Sistem Manajemen Mutu dan Standar Usaha Perjalanan Wisata: Interpretasi, Penerapan, Dokumentasi, dan Audit*, Jakarta: Buletin ASITA, 2015.
- Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
- Prawirosentono, Suyadi, *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu Abad 21*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Purnama, Siska, *Analisis Total Quality Management (TQM) dalam Manajemen di Intanaya Tour and Travel Cabang Surabaya*, Skripsi, Surabaya: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel Surabaya, 2020.

- Rasyid, Muhammad Hamdan, *Agar haji & Umrah Bukan Sekedar Wisata*, Depok: Zahira Press, 2011.
- Rihaal Tour and Travel, *Profil Rihaal dan Travel*, <http://www.rihaal.com/>.
- Rochimi, Abdurachman, *Segala Hal Tentang Haji dan Umrah*, Jakarta: PT. Saudi Gazette, *Over 1.5 Umrah pilgrims arrive in Madinah during this years's seasen*, <https://saudigazatte.com.sa/article/620298>.
- Sedarmayanti dan Syarifudin, *Metode Penelitian*, Bandung: Mandar Maju 2011.
- Shareen, Sabeen, "Quality Management and Operational Performance: A Case Study from Pakistan", *South Asian Journal of Operational and Logistics*, Vol 1:1, 2022.
- Shobrina, Desy Hidayah, *Implementasi Total Quality Management (TQM) Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jemaah di Masjid Jogokariyan Yogyakarta*, Skripsi, Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2022).
- Siskopatuh, *Data PPIU*, <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2003.
- Sumarsan, Thomas, *Sistem Pengendalian Manajemen: Konsep, Aplikasi, Pengukuran Kinerja*, Jakarta: PT. Indeks, 2013.
- Suparman Usman, *Manasik Haji dalam Pandangan Madzhab*, Serang: MUI Provinsi Banten, 2008.
- Suryono dkk, "Peran Kualitas Pelayanan, Total Quality Management dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan", *Jurnal INVEST*, Vol 1:1 (2020).
- Teguh Arif Handoko dan SB Handayani "Pentingnya Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Teduh Makmur Semarang," *Proceedings* 1, no. 1 (Mei 9, 2017).
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana, *"Total Quality Management - Edisi Revisi*, Yogyakarta: ANDI, 2003.
- Trisno Sakti Herwanto, "Pentingnya Komitmen Penuh Organisasi dan Stakholders dalam Mewujudkan Inovasi Publik", *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 1, no.2 (November 1, 2015).